Les experts qui vous aident à communiquer

# L’acte de vente : de la théorie à la pratique

HLC - 21, faubourg St Nicolas - 80190 NESLE
Tél. : 03 22 88 2000 - Fax. : 09 59 23 32 41 - www.groupehlc.com

Type de stage :

- Techniques de vente.

Titre du stage :

- L'acte de vente : de la théorie à la pratique.

Référence :

- VE

Objectifs pédagogiques :

- Connaître les théories relatives à l'acte de vente.
- Mettre en application pratique les théories.
- Connaître les techniques d'auto apprentissage.

Profil des stagiaires :

- Tous publics concernés par la vente.

Moyens pédagogiques :

- Supports de cours projetés par vidéo projecteur
- Jeux de rôle soutenus par des « grilles d'analyse comportementale ».

Outils pédagogiques emportés par le stagiaire :

- Supports de cours sur CD.

Justificatif de l'exécution de l'action de formation remis au stagiaire :

- Relevé de présence et attestation de fin de stage.

Durée :

- 02 jours (14 heures)

Prix en collectif :

- Pour 8 stagiaires minimum : 175,00 € / stagiaire

Prix en individuel :

- 1 290,00 €

Contenu pédagogique :

- Les techniques de communication :
  - ✓ Connaissance de l'être humain.
  - ✓ Les qualités du vendeur.
  - ✓ Présentation et comportement du vendeur.
  - ✓ Les difficultés de communication.
  - ✓ Les registres du langage.
  - ✓ La communication verbale et non verbale.
  - ✓ L'expression orale.
  - ✓ Les sensations engendrées par les mots.
  - ✓ L'expression gestuelle.
  - ✓ Les niveaux de communication.
  - ✓ Le processus de communication.
  - ✓ Les éléments de communication.
- L'apport des techniques favorisant la communication :
  - ✓ Ecoute active.
  - ✓ Reformulation.
  - ✓ Questionnement.
  - ✓ Contrôle de soi.
  - ✓ Morphopsychologie.
  - ✓ Analyse transactionnelle.
  - ✓ Elément de programmation neuro-linguistique
- Opérations matérielles, spécifiques au produit, liées à la vente :
  - ✓ Les préparations à l'acte de vente.
- L'entretien de vente :
  - ✓ L'accueil et la prise de contact.

- ✓ La présentation du produit.
- ✓ La démonstration.
- ✓ L'argumentation.
- ✓ La réponse aux objections.
- ✓ La proposition.
- ✓ La conclusion de la vente.
- ✓ Proposition d'une vente additionnelle.
- ✓ La valorisation du client et la prise de congé.

- La découverte du client :

  - ✓ Mobiles et motivations d'achat du client.
  - ✓ Comportement d'achat.
  - ✓ Positionnement du client dans une typologie.
  - ✓ Recherche des besoins et motivations.
  - ✓ Les freins

- La connaissance du produit :

  - ✓ L'argumentaire : définition et mode d'emploi.
  - ✓ Principe d'élaboration de l'argumentaire.
  - ✓ Les transformations des caractéristiques en arguments.
  - ✓ La hiérarchisation des arguments.

- Les technologies nouvelles au service de la vente :

  - ✓ Information du client et aide à la négociation sur le point de vente.
  - ✓ L'encaissement.
  - ✓ La vente à distance.

- Communication en direction du personnel :

  - ✓ Les objectifs de communication.

Nos références :

- **170 photographes indépendants :**

Disséminés sur l'ensemble du territoire national (y compris les DOM-TOM), ces photographes ont été formés par HLC, soit au siège de notre société, soit sur le site des établissements de nos clients. D'une manière individuelle ou collective (Les formations collectives ont été opérées, en partie, pour le compte de l'AFMI (Associés pour la Formation des Métiers de l'Image : *www.afmi.fr ),* principal organisme de formation professionnelle auprès des artisans photographes), nous nous sommes adaptés aux demandes de nos stagiaires.
*La liste peut être télécharger sur notre site : www.groupehlc.com/hlc/formations.php*

- **Plus de 200 élèves en formation initiale diplomante :**

Les CFA (Centre de Formation d'Apprentis) des Chambres de Métiers et de l'Artisanat de Seine Saint Denis et du Nord / Pas de Calais nous sous-traitent leur formation photo à l'issu desquelles les élèves passent un diplôme de niveau IV inscrit au RNCP (Répertoire National des Certifications Professionnelles) : le BTM (Brevet Technique des Métiers). Les résultats obtenus sont convainquant puisque, pour prendre l'exemple des trois dernières années, le taux de réussite à l'examen avoisinait les 70% ! Dans cette voie, l'enseignement se fait en alternance entre l'entreprise où les élèves sont apprentis et le CFA. Ainsi, nous avons la chance d'être au plus près de la réalité professionnelle grâce aux relations importantes que nous entretenons avec nos entreprises partenaires. Cela nous permet d'avoir une vision réelle et continue du marché de la photo.

- **Les établissements qui nous ont fait confiance :**

Le Campus des Métiers et de l'Entreprise : *www.campus93.fr*
CFA « Le Virolois » :
*http://www.artisanat-npdc.fr/index.php?option=com_content&task=view&id=34&Itemid=695/*

Pour rester au plus près des réalités de la profession, le responsable du pôle Enseignement/Formation d'HLC investit beaucoup de son temps, au niveau national, dans les fonctions d'organisation des institutions de l'enseignement et de la formation professionnelle. C'est ainsi qu'il occupe les fonctions suivantes :

- Responsable National de la Commission Enseignement du GNPP (Groupement National des Photographes Professionnels) *www.gnpp.com*
- Responsable de la Commission de gestion des examens photo de la filière de l'APCMA (Assemblée Permanente des Chambres de Métiers et de l'Artisanat) *www.artisanat.fr*
- Président de la XIIe CPC (Commission Paritaire Consultative) auprès du Ministre de l'Education Nationale pour la gestion des diplômes de l'institution. *www.education.gouv.fr/cid228/les-structures-de-consultation.html* )
- CET (Conseiller à l'Enseignement Technologique auprès du recteur de l'Académie de Créteil) *http://www.education.gouv.fr/cid42601/mene0917209n.html* ).
- Membre de la CPNEFP (Commission Paritaire Nationale de l'Emploi et la Formation Professionnelle).

Conditions générales de vente :

**Article 1** _ Objet.

Ces conditions de vente définissent les modalités de mise en œuvre des prestations de formations sous formes de stages, de sessions ou de plans de formation par la société à responsabilité limité HLC
Toute inscription à une formation HLC suppose l'acceptation sans réserve des conditions générales de vente définies ci-après.

**Article 2** _ Modalités d'inscription.

L'inscription à une formation doit être effective au moins une semaine avant le début de la session. Elle ne pourra être prise en compte que dans la mesure ou le nombre de participants maximum a été atteint.
HLC se réserve le droit de reporter ou d'annuler une session. Par conséquent, le client devra s'assurer de la réalisation effective de la session à laquelle il s'est inscrit. Si la session a été annulée, HLC s'engage à réinscrire le client, en priorité, dans une autre session.
L'inscription, pour être définitivement entérinée par HLC, doit être confirmé par contrat accepté et paraphé par les deux parties.
Les formations sur mesure feront l'objet de la formalisation d'un « plan de formation » spécifiant : une réflexion stratégique, la définition des besoins et motivations, la détermination de la progression pédagogique, le choix des méthodes d'évaluation, le choix d'un contrôle de la mise en action des acquis.
Une convention de formation établie selon les textes en vigueur est remise au client. Cette convention définit les éléments suivants : les noms, fonctions et adresses des co-contractants, l'objet, l'intitulé, les objectifs pédagogiques, le programme et méthodes, les dates, la durée, le lieu, les moyens permettant de suivre l'exécution de l'action de formation et d'en apprécier les résultats, les dispositions financières, les modalités de règlement, les modalités de dédit ou abandon, la gestion des différents éventuels.
Une journée de formation est établie sur la base de sept heures. Ces horaires peuvent, éventuellement être modifiés unilatéralement par HLC, en fonction du type de formation, des besoins pédagogiques ou du lieu d'accueil de la formation.

**Article 3** _ Niveau requis et adéquation.

HLC propose de vérifier le pré requis des apprenants. Mais, en aucun cas HLC ne pourra être tenu responsable de l'inadéquation entre le niveau de compétence à atteindre contractuellement et le niveau initial de compétence du personnel formé.

**Article 4** _ Modalités de règlement et prix.

Les prix indiqués sur les supports de communication édités par HLC sont nets de taxes. Ils comprennent les supports pédagogiques. Ils n'incluent pas les frais de transport, de restauration et d'hébergement de l'apprenant.
La convention de formation, signée par les deux parties, spécifie le prix pour une personne, quelque soit la durée de la formation.
Les formations, hors locaux HLC, feront l'objet d'un devis et d'une facturation particulière incluant les frais de location éventuelle de salle, de déplacement, de restauration et d'hébergement du formateur.
Un acompte de 30% du montant dû sera réclamé lors de la signature de la convention. Le solde sera réglé, par tous moyens légaux, à l'issue de la formation.
Toute formation commencée est due intégralement à HLC.
Le remboursement éventuel du montant de la formation par un ou plusieurs organismes de financement (type Organisme Paritaire Collecteur Agréé) se fera directement au donneur d'ordre. Exceptionnellement, une demande de subrogation de paiement par ces mêmes organismes pourra être demandé au nom d'HLC. Dans ce cas, il convient que le donneur d'ordre s'assure de la bonne fin du paiement par l'organisme qu'il aura désigné.

**Article 5** _ Annulation ou modifications de dernières minutes.

Toute annulation, de la part du client de HLC devra faire l'objet d'une notification écrite huit jours avant le début de la session. Le non-respect de ce délai ou l'absence du stagiaire le jour de la formation entraînera le paiement à HLC d'une indemnité égale à 80% du montant de la prestation.
En cas de nécessité, avant le début de la formation, le stagiaire, inscrit, pourra se faire remplacer par une personne attestant des mêmes prés requis.
En cas de modification de date, de report ou d'annulation par HLC d'une session de formation (cas de force majeure, moins de trois participants, etc.), HLC s'engage à prévenir le co-contractant huit jours avant la date prévue de la session. Le (ou les) stagiaires concernés sont alors prioritaires pour s'inscrire sur une autre session.

**Article 6** _ Contrôle de l'exécution et appréciation des résultats

À la fin de chaque journée de formation, une liste d'émargement, attestant de sa présence, sera signée par le stagiaire.
A l'issue de la formation, HLC délivrera une attestation de participation au stage.
Lors de la mise en œuvre d'un plan de formation, une méthode de contrôle d'évaluation des résultats sera définie, contractuellement, entre le donneur d'ordre et HLC.

**Article 7**_ Gestion du matériel pédagogique.

HLC met à disposition, en fonction du type de formation, un certain nombre de matériels informatiques ou numériques. Le matériel confié à l'apprenant, met directement en cause sa responsabilité en cas de vol, de copie illégale ou de casse.

HLC déclare être titulaire des droits de propriété intellectuelle relatifs aux supports de cours et autres ressources pédagogiques mis à la disposition du stagiaire ou d'avoir obtenu des propriétaires un droit d'usage légal. Le stagiaire s'interdit de modifier, d'utiliser, de copier ou de diffuser tout ou partie des éléments et supports pédagogiques mis à sa disposition par HLC pendant et à l'issue de la formation à laquelle il a participé.

**Article 8** _ Responsabilité.

HLC S.A.R.L. s'engage à mettre en œuvre tous les moyens en sa possession pour apporter, à son client, une formation de qualité.
Dans le cadre d'une formation mise en place hors des murs d'HLC, le donneur d'ordre est seul responsable des dommages ou dégradations causés par des tiers et (ou) stagiaires aux contenants et contenus des locaux recevant la formation.
L'organisation des opérations logistiques (repas, hébergement, location, etc.), nécessaires lors des formations de groupe hors locaux HLC, est à la charge du donneur d'ordre. Il sera, également, responsable du bon fonctionnement (et de son remplacement rapide éventuel) du matériel pédagogique utilisé, pour son compte, par le formateur d'HLC.
Dans le cas d'une annulation de la session due à un défaut d'organisation par son client, HLC ne pourra, en aucun cas, être tenu pour responsable des dommages directs et (ou) indirects, des pertes d'exploitation éventuelles ou des manques à gagner subis par le co-contractant ou ses représentants. De ce fait, le montant de la prestation sera intégralement payé à HLC par le donneur d'ordre.
Dans tous les cas, le client d'HLC ne pourra lui réclamer une indemnité supérieure au prix contractuellement accepté correspondant au montant effectif de la prestation de formation effectuée pour son compte.

**Article 9**_ Droit applicable et litige.

Seule la loi française régie cette convention. Si une contestation ou un différend ne peut être réglé à l'amiable, le tribunal de Péronne sera seul compétent pour régler le litige.

**Article 10**_ Dispositions générales.

Dés acceptation de la convention de formation, le client, donneur d'ordre, déclare accepter l'ensemble des dispositions réglementaires ci-dessus.

Bulletin de préinscription

**L'acte de vente : de la théorie à la pratique**

L'entreprise

Raison sociale : ..……

Adresse : ……

Code Postal : …… Ville : ……

Tél. standard : …….. Fax : ……....

E-Mail : ……..

N° SIRET : ……..…… Code NAF : ……..……....

Secteur d'activité : ……..…… Effectif : ……..

Adresse de facturation (si différente) :……

……

Le responsable de formation de l'entreprise

Nom : ……. Prénom : ……

Tél fixe : ……..... Tél. port. …… E-Mail : ……..

Le module de formation

Titre : ……. L'acte de vente : de la théorie à la pratique ……

Dates : ……. Durée : …….. 2 jours (14 heures) ……..

Lieu : …… Prix de la session : ……..

*Sous réserve d'accord particulier, après avoir pris connaissance des conditions générales de vente ci-jointes, j'en accepte les dispositions et vous prie de trouver ci-joint un chèque d'acompte de …… € représentant 30% du montant de la formation ci-dessus désignée.*

Date : Nom du responsable : Signature : Cachet de l'entreprise :

…… …… …… ……